دانشگاه علامه طباطبایی

دانشکده حقوق و علوم سیاسی — گروه حقوق خصوصی

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته حقوق خصوصی

مسئولیت مدنی سکوهای بازارگاه اینترنتی در قبال عرضه کالای معیوب توسط فروشندگان ثالث در حقوق ایران

علی رضایی

شماره دانشجویی: ۴۰۵۱۲۰۰۳۴

استاد راهنما: دکتر مهدی نادری

استاد مشاور: دکتر سارا رستگار

فهرست مطالب

چکیده	۸
یادداشت شناسنامه و حدود نسخه	۹
فصل اول کلیات مفاهیم و روش پژوهش	۱۰
طرح مسئله در رابطه چندطرفه	۱۰
پرسش اصلی و پرسش‌های فرعی	۱۱
قلمرو موضوعی و حقوقی	۱۳
مفاهیم بازارگاه فروشنده و خدمت سکو	۱۴
عیب عدم انطباق و خطر محصول	۱۵
پیشینه و محل سهم پژوهش	۱۶
روش گردآوری و انتخاب اسناد	۱۸
کدگذاری و کنترل تفسیر	۲۰
منطق ترجیح تفسیر و حدود اعتبار پژوهش	۲۲
فصل دوم نقش سکو و مبانی تعهد مستقل	۲۳
تشخیص طرف بیع و طرف خدمت	۲۳
معرفی کالا و وظایف اطلاعاتی	۲۴
دریافت وجه و حدود استنتاج مالی	۲۶
وعده تضمین و تعهد بازپرداخت	۲۷
اختیار مداخله و تعهد به مداخله	۲۹
انبارداری بسته‌بندی و ارسال	۳۰
خدمات پس از فروش و مدیریت مرجوعی	۳۱
مسئولیت قراردادی و رفتار زیان‌بار شخص سکو	۳۲
نقص سامانه و قلمرو ماده ۷۸	۳۳
ارجاع به شروط و تغییر نسخه قرارداد	۳۴
عنوان عرضه‌کننده و حدود حمایت قانونی	۳۶

فصل سوم ارکان مسئولیت و تفسیر شروط ۳۹
انتخاب مطالبه پیش از ارزیابی مسئولیت ۳۹
تخلف نسبت به تعهد معین ۴۰
زیان و تمایز آن از نارضایتی ۴۱
سببیت و تفکیک دو زنجیره زیان ۴۳
رفتار خریدار و دفاع‌های مربوط ۴۴
بار اثبات و ارزش داده‌پیام ۴۵
آگاهی از هویت فروشنده و علم به عیب ۴۶
اطلاع پیش از زیان و رسیدگی پس از آن ۴۸
ورود شرط به رابطه قراردادی ۵۰
قلمرو شرط و جمع متن عام با وعده خاص ۵۱
اعتبار ماهوی و دو بخش ماده ۴۶ ۵۳
مرز شمول حمایت و تفاوت رابطه مصرفی با حرفه‌ای ۵۴
تبری از عیب و محدودیت مسئولیت خدمت ۵۶
مسئله نخست شرط عام و تعهد مستقل بازپرداخت ۵۷
ضمان عیب حق انصراف و اصل وجه ۵۹
مسئله دوم ذیل ماده ۲ و خسارت پس از فسخ ۶۰
استقلال واقعی منشأ زیان و منع تغییر نام صوری ۶۳
توالی زمانی و ارزیابی دفاع در دو مسئله ۶۴
نتیجه استدلالی فصل سوم ۶۶
فصل چهارم تحلیل اسناد و جمع‌بندی معیارها ۶۷
مجموعه اسناد و سطح مشاهده ۶۷
باسلام و تفکیک نفی فروشندگی از خدمت مالی ۶۸
تفکیک تأخیر پیش از تحویل و عیب پس از تحویل ۶۹
صفحه اعتماد و تفسیر وعده عمومی ۷۰
اجرای ماده ۴۶ بر مهلت و هزینه بازگشت ۷۱

اختیارهای مالی و مرجع تشخیص داخلی ۷۴
دیجی‌کالا و حدود تحلیل سند ناقص ۷۴
آزمون چارچوب با تفسیرهای مخالف ۷۵
چارچوب نهایی احراز و توقف ۷۶
پیشنهادهای قراردادی و پژوهشی ۷۷
پاسخ نهایی و محدودیت‌ها ۷۸
پیوست فیش‌های تحلیل و آزمون چارچوب ۸۰
راهنمای خواندن فیش‌ها ۸۰
فرض آموزشی اول وعده محدود به رسیدگی ۹۹
فرض آموزشی دوم تعهد محقق و زیان اثبات‌نشده ۱۰۰
فرض آموزشی سوم فسخ و همان زیان پیشین ۱۰۰
آزمون استدلالی اول تعارض وعده خاص و شرط عام ۱۰۱
آزمون استدلالی دوم فسخ و تأخیر در اجرای تعهد جدا ۱۰۲
ثبت بازبینی و قابلیت تکرار تحلیل ۱۰۴
منابع ۱۰۵

فهرست شکل‌ها

شکل ۱ تفکیک سه رابطه قراردادی ۱۵
شکل ۲ مراتب سند و حد استنتاج ۲۱
شکل ۳ از نشانه نقش تا تعهد قابل مطالبه ۳۸
شکل ۴ چهار آزمون بررسی شرط ۵۲
شکل ۵ تفکیک عیب اصل وجه و خسارت مستقل ۶۰
شکل ۶ توالی زمانی و سببیت زیان افزوده ۶۵
شکل ۷ مسیر تصمیم و نقاط توقف استنتاج ۷۶

فهرست جدول‌ها

جدول ۱. پیوند پرسش‌ها با روش و نتیجه ۱۲

جدول ۲. ردپای جست‌وجوی تکمیلی ۱۸

جدول ۳. خواسته‌ها و عناصر احراز ۴۰

جدول ۴. مقایسه دو تفسیر ذیل ماده ۲ ۶۲

جدول ۵. نقاط احراز و توقف ۷۷

جدول ۶. فیش تحلیل ۱ ۸۱

جدول ۷. فیش تحلیل ۲ ۸۲

جدول ۸. فیش تحلیل ۳ ۸۳

جدول ۹. فیش تحلیل ۴ ۸۴

جدول ۱۰. فیش تحلیل ۵ ۸۵

جدول ۱۱. فیش تحلیل ۶ ۸۶

جدول ۱۲. فیش تحلیل ۷ ۸۷

جدول ۱۳. فیش تحلیل ۸ ۸۸

جدول ۱۴. فیش تحلیل ۹ ۸۹

جدول ۱۵. فیش تحلیل ۱۰ ۸۹

جدول ۱۶. فیش تحلیل ۱۱ ۹۰

جدول ۱۷. فیش تحلیل ۱۲ ۹۱

جدول ۱۸. فیش تحلیل ۱۳ ۹۲

جدول ۱۹. فیش تحلیل ۱۴ ۹۳

جدول ۲۰. فیش تحلیل ۱۵ ۹۴

جدول ۲۱. فیش تحلیل ۱۶ ۹۵

جدول ۲۲. فیش تحلیل ۱۷ ۹۶

جدول ۲۳. فیش تحلیل ۱۸ ۹۷

جدول ۲۴. فیش تحلیل ۱۹ ۹۸
جدول ۲۵. فیش تحلیل ۲۰ ۹۸
جدول ۲۶. فیش تحلیل ۲۱ ۹۹

چکیده

مسئولیت مدنی سکوی بازارگاه بابت کالای معیوب فروشنده ثالث، با صرف میزبانی معامله یا عبور وجه از سامانه احراز نمی‌شود. پاسخ به این مسئله به تشخیص رابطه حقوقی، منشأ تعهد یا رفتار شخص سکو و نوع مطالبه وابسته است. این پژوهش با روش کیفی، اسنادی و تحلیلی حقوقی، قواعد قرارداد و عیب در قانون مدنی، قانون مسئولیت مدنی، قانون تجارت الکترونیکی و قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان را در کنار دکترین و اسناد عمومی سکوها بررسی کرده است. واحد تحلیل، گزاره قانونی یا بند سند عمومی بوده و کدگذاری در ۲۱ فیش با محورهای نقش، تعهد، مطالبه، تخلف، زیان، سببیت، شرط، دفاع، تفسیر رقیب و نتیجه محدود اجرا شده است. قرارداد عمومی باسلام و صفحه اعتماد آن، مجموعه اصلی تحلیل بندها را تشکیل می‌دهند؛ استفاده از اسناد دیجی‌کالا به متن واقعاً بازیابی‌شده محدود است.

یافته تفسیری نخست آن است که پذیرش قرارداد، تعیین قلمرو شرط و اعتبار ماهوی آن، آزمون‌های متمایزند. شرط کلی مسئولیت فروشنده درباره کالا، به خودی خود تعهد مستقل و احرازشده سکو به بازپرداخت یا انجام خدمت معین را از بین نمی‌برد. ابتدا باید مفاد وعده خاص با شرط عمومی جمع شود و سپس، در صورت احراز قلمرو مصرفی الکترونیکی، دو بخش ماده ۴۶ درباره شروط خلاف فصل حمایت مصرف‌کننده و شروط غیرمنصفانه بررسی شود. آزمون دو شرط واقعی باسلام نشان داد که در فرض کالای غیرمستثنا، مهلت پشتیبانی نمی‌تواند حداقل قانونی انصراف را کاهش دهد و هزینه ارسال اولیه در فرض پرداخت یکپارچه، هزینه مجاز بازپس‌فرستادن نیست. بی‌اثری شرط نیز جای اثبات منشأ تعهد یا ارکان خسارت را نمی‌گیرد.

یافته تفسیری دوم به نسبت ذیل ماده ۲ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان با خسارت ناشی از نقض تعهد مستقل مربوط است. قرائت گسترده، فسخ معامله را مانع هر مطالبه خسارت می‌فهمد؛ قرائت محدود، حکم را در پیوند با ضمان عیب و انتخاب فسخ یا ارش می‌خواند و خسارت مجزای ناشی از تخلف مستقل سکو را تابع مبنای خود می‌داند. با توجه به مواد ۱۶، ۱۸ و تبصره ماده ۱۹ همان قانون و قواعد

عمومی تعهد و سببیت، قرائت دوم در قلمرو تعهد مستقل قابل دفاع‌تر ارزیابی شد. این ترجیح، مجوز جبران دوباره زیان واحد یا مطالبه خودکار هزینه‌های ادعایی نیست.

نتیجه کاربردی پژوهش، چارچوبی برای تشخیص ادعای قابل بررسی و محل توقف استنتاج است. اسناد عمومی، نقش و سازوکار قراردادی را نشان می‌دهند؛ نسخه قابل اعمال در معامله، قبول، تحقق شرایط خدمت، تخلف، میزان زیان و رابطه سببیت در این مطالعه احراز نشده‌اند. ازاین‌رو پژوهش درباره محکومیت سکوهای معین یا وجود رویه قضایی قطعی نتیجه نمی‌گیرد. سهم آن، استدلال درباره دو تعارض مشخص و اعمال شفاف معیارها بر اسناد خوانده‌شده است.

واژگان کلیدی: مسئولیت مدنی، بازارگاه اینترنتی، کالای معیوب، فروشنده ثالث، تعهد مستقل، شرط محدودکننده، حمایت از مصرف‌کننده.

یادداشت شناسنامه و حدود نسخه

نام دانشجو و استادان و سایر مشخصات اشخاص، مطابق پرونده آموزشی و بر اساس اطلاعات ساختگی اعلام‌شده در آن درج شده‌اند. این متن متضمن امضا، تصویب موضوع، تأیید دانشگاه یا اخذ نظر استادان نیست. شیوه‌نامه رسمی جاری دانشکده در مجموعه ورودی وجود نداشت؛ صفحه‌آرایی مطابق مشخصات اعلام‌شده پرونده تنظیم شده است. تاریخ پایان گردآوری منابع برخط این نسخه ۹ آبان ۱۴۰۵، برابر با ۳۱ اکتبر ۲۰۲۶ است. تاریخ بازیابی صفحات سکو، با تاریخ لازم‌الاجراشدن شروط در یک معامله معین یکسان نیست.

فصل اول کلیات مفاهیم و روش پژوهش

طرح مسئله در رابطه چندطرفه

در بازارگاه اینترنتی، محیط معرفی کالا، مسیر پرداخت و راه ارتباط پس از خرید ممکن است با نام یک سکو شناخته شود، در حالی که فروشنده مندرج در سند معامله شخص دیگری باشد. این وضعیت، به صورت یک الگوی تحلیلی، پرسشی درباره انتساب تعهد پدید می‌آورد. خریدار برای دریافت عوض سالم، فسخ، بازگرداندن وجه یا جبران خسارت باید بداند کدام شخص، به چه سبب و نسبت به کدام خواسته متعهد شده است. پرسش از مسئولیت سکو، پیش از آنکه پرسش از مقدار خسارت باشد، پرسش از منشأ الزام است. پاسخ را نمی‌توان فقط از نام تجاری محیط خرید یا از توصیف خود سکو به عنوان واسطه استخراج کرد.

قاعده نسبی بودن قرارداد در ماده ۲۳۱ قانون مدنی، همراه با مواد ۲۱۹ تا ۲۲۱، نقطه آغاز مناسبی برای تحلیل این وضعیت است. تعهد ناشی از بیع، اصولاً در رابطه اشخاصی بررسی می‌شود که طرف آن قرار گرفته‌اند. در همان زمان ممکن است میان خریدار و سکو قراردادی درباره خدمات بازارگاه وجود داشته باشد. نقض تعهد در این رابطه، موضوعی مستقل از نقض تعهد فروشنده در رابطه بیع است. همچنین ممکن است سکو بدون آنکه فروشنده باشد، به واسطه رفتار زیان‌بار منتسب به خود در قلمرو قانون مسئولیت مدنی قرار گیرد. تفکیک این روابط، امکان بررسی مسئولیت را محدود به نام یک قرارداد نمی‌کند، بلکه مانع انتساب بی‌دلیل تعهد شخص ثالث می‌شود. [۱]، مواد ۲۱۹ تا ۲۲۱ و ۲۳۱ [۲]، ماده ۱

برای مثال تحلیلی، اگر فروشنده مکلف به تسلیم کالای سالم باشد و سکوی دیگری صرفاً فرایند اعلام مشکل را اداره کند، سالم نبودن کالا به خودی خود ثابت نمی‌کند که اداره‌کننده فرایند از تعهد خود تخلف کرده است. باید دید تعهد او دریافت درخواست، رسیدگی متعارف، نگهداری وجه تا تعیین تکلیف یا بازپرداخت پس از تحقق شروط معین بوده است. هر یک از این صورت‌ها موضوع و معیار تخلف متفاوت دارد. اگر سکو فقط وعده ارسال درخواست به فروشنده داده باشد، نمی‌توان همان متن را تضمین پرداخت از

دارایی شخص سکو تلقی کرد. اگر وعده روشن بازپرداخت داده باشد، نفی طرفیت بیع نیز لزوماً پاسخ به مطالبه اجرای آن وعده نیست.

این تفکیک به معنای ترجیح حمایت از سکو یا مصرف‌کننده از پیش نیست. در یک سوی تحلیل، تحمیل ضمان تمام عیوب اشخاص مستقل بدون مبنای قانونی، قراردادی یا تقصیر شخصی قرار دارد. در سوی دیگر، خطر بی‌اثرشدن وعده‌ای قرار می‌گیرد که خود سکو برای جذب و تنظیم رابطه با مصرف‌کننده عرضه کرده است. تحلیل حقوقی باید هر دو احتمال را بسنجد. نه عنوان بازارگاه برای مصونیت مطلق کافی است و نه نقش اقتصادی گسترده برای مسئولیت نامحدود. موضوع اصلی، پیوند هر رفتار یا وعده با قاعده قابل اعمال و خواسته مشخص است.

دو تعارض، این مسئله را از یک بحث صرفاً توصیفی متمایز می‌کنند. نخست، ممکن است در سند واحد یا مجموعه اسناد، هم مسئولیت کالا به فروشنده واگذار شده باشد و هم برای سکو سازوکار یا وعده بازپرداخت پیش‌بینی شود. آیا قبول شرط عمومی، وعده خاص سکو را نیز منتفی می‌کند؟ دوم، ذیل ماده ۲ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، در فرض فسخ، پرداخت خسارت از سوی عرضه‌کننده را منتفی می‌داند. آیا این عبارت خسارت ناشی از نقض تعهدی مستقل در رابطه خدمات سکو را نیز در بر می‌گیرد؟ پژوهش حاضر این دو پرسش را با ثبت تفسیر رقیب و دلیل ترجیح دنبال می‌کند. [۳]، ماده ۴۶ [۴]، ماده ۲

پرسش اصلی و پرسش‌های فرعی

پرسش اصلی چنین صورت‌بندی می‌شود: در حقوق ایران، مسئولیت مدنی سکوهای بازارگاه اینترنتی در قبال عرضه کالای معیوب توسط فروشندگان ثالث، بر چه مبنایی و تحت چه شرایطی قابل احراز است؟ این پرسش درباره امکان و شرایط احراز است، نه درباره وجود مسئولیت در همه بازارگاه‌ها. پاسخ باید بتواند وضعیت فقدان دلیل یا فقدان مبنا را نیز توضیح دهد. چارچوبی که همیشه به مسئولیت می‌رسد، ارزش تفکیکی خود را از دست می‌دهد؛ به همان اندازه، چارچوبی که نفی فروشندگی را پایان هر بررسی بداند، تعهدات شخص سکو را نادیده می‌گیرد.

پرسش فرعی نخست، اثر معرفی کالا، دریافت وجه، تضمین و مدیریت مرجوعی بر تعیین نقش و تعهد سکو است. این نشانه‌ها باید با هم بررسی شوند، اما هیچ‌یک امتیاز عددی مسئولیت نیستند. دریافت وجه ممکن است ناشی از خدمت پرداخت یا نمایندگی در وصول باشد. مدیریت بازگشت نیز ممکن است اجرای یک خدمت مشروط باشد. پرسش فرعی دوم، قلمرو و اعتبار شروط محدودکننده است. لازم است معلوم شود شرط به کدام رابطه و تعهد اشاره دارد، چگونه وارد قرارداد شده و با کدام حکم آمره یا معیار غیرمنصفانه بودن سنجیده می‌شود.

پرسش فرعی سوم، عناصر لازم برای مطالبه از سکو است. در این بخش، اصل وجه از خسارت افزوده و حق ناشی از عیب از مسئولیت رفتار مستقل جدا می‌شود. برای هر خواسته باید شخص متعهد، منشأ الزام، موعد یا شرایط اجرا، تخلف، دفاع و در صورت درخواست خسارت، زیان و سببیت معلوم باشد. پرسش فرعی چهارم به حدود استنتاج از اسناد عمومی مربوط است: این اسناد چه چیزی را اثبات می‌کنند و در چه نقطه‌ای باید نتیجه درباره یک معامله واقعی متوقف شود؟ این پرسش در روش حاضر ضروری است، زیرا مجموعه داده از متن عمومی تشکیل شده است.

پیوند پرسش‌ها با روش اجراشده و نوع نتیجه در جدول ۱ آمده است؛ نتیجه‌ها محصول تحلیل سندند.

جدول ۱. پیوند پرسش‌ها با روش و نتیجه

پرسش	سند و روش بررسی	نتیجه قابل گزارش
نقش و تعهد سکو چگونه تشخیص داده می‌شود	متن معرفی طرف، خدمت مالی و مرجوعی؛ مقایسه با قواعد قرارداد	تفکیک نشانه نقش از منشأ الزام
قبول شرط چه اثری دارد	سنجش الحاق، قلمرو، ماده ۴۶ و وعده خاص	اعتبار شرط، جدا از اصل قبول
فسخ چه نسبتی با خسارت مستقل دارد	مقایسه ذیل ماده ۲ با نظام جبران و قواعد تعهد	ترجیح تفسیری مشروط و منع جبران مکرر

پرسش	سند و روش بررسی	نتیجه قابل گزارش
سند عمومی چه حدی از نتیجه را پشتیبانی می‌کند	ثبت نسخه بازیابی و عناصر مفقود معامله	توقف احراز تخلف و زیان واقعی

قلمرو موضوعی و حقوقی

قلمرو اصلی، معاملات داخلی کالاهای منقول مصرفی است که عرضه‌کننده مستقیم آنها فروشنده ثالث است. منظور از ثالث در اینجا شخصی متمایز از اداره‌کننده سکوست که در رابطه بیع قرار می‌گیرد. خدمات، محتوای دیجیتال، معاملات فرامرزی، مسئولیت کیفری و اختلافات رقابتی در دامنه اصلی تحلیل قرار ندارند. مقررات یا ادبیات این حوزه‌ها تنها در حد روشن کردن مرز موضوع استفاده می‌شوند. این تحدید، از جابه‌جایی قواعدی جلوگیری می‌کند که برای نوع دیگری از رابطه یا حمایت وضع شده‌اند.

فروش مستقیم خود سکو نیز موضوع اصلی نیست، اما برای تشخیص مرز بحث اهمیت دارد. اگر شخص اداره‌کننده سکو در یک معامله فروشنده باشد، پرسش نخست درباره بیع و ضمان عیب، همانند هر فروشنده دیگری مطرح می‌شود. این وضعیت با حالتی که سکو خدمت مستقلی به معامله فروشنده دیگر ارائه می‌کند یکسان نیست. ممکن است یک بنگاه در معاملات مختلف هر دو نقش را داشته باشد. بنابراین واحد تحلیل حقوقی باید معامله یا خدمت مربوط باشد، نه یک عنوان ثابت برای کل فعالیت بنگاه. نسبت دادن یک وضعیت به همه فروش‌های یک نام تجاری، به سند نیاز دارد.

مصرف‌کننده در قوانین مرتبط نیز تعریف کاملاً یکسانی ندارد. ماده ۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، خرید کالا یا خدمت را در تعریف خود لحاظ می‌کند؛ تعریف مصرف‌کننده در قانون تجارت الکترونیکی، جهت غیرتجاری و غیرحرفه‌ای را مورد توجه قرار می‌دهد. در این پژوهش، برای بررسی ماده ۴۶، احراز عنوان مصرف‌کننده و رابطه مشمول قانون تجارت الکترونیکی مستقل انجام می‌شود. نمی‌توان صرف آنکه شخص در قانون ۱۳۸۸ مصرف‌کننده شمرده می‌شود، بدون بررسی تعریف و قلمرو قانون ۱۳۸۲، همه احکام فصل آن قانون را نیز بر رابطه او جاری دانست. [۳]، ماده ۲ و مواد ۳۳ تا ۴۷ [۴]، ماده ۱

موضوع کالاهای دارای مقررات خاص نیز نیازمند احتیاط است. ممکن است قانون ویژه درباره ضمانت، خدمات پس از فروش یا حق بازگرداندن، ترتیبی متفاوت مقرر کند. پژوهش حاضر قاعده عمومی را به عنوان جانشین خودکار هر مقرره خاص عرضه نمی‌کند. در کاربرد چارچوب، نخست باید نوع کالا و وجود حکم ویژه بررسی شود؛ سپس نسبت آن حکم با قواعد عمومی روشن گردد. به همین دلیل، مثال‌های تحلیلی پیوست، به عنوان فرض آموزشی انتخاب شده‌اند و درباره کالاهای مشمول رژیم ویژه حکم قطعی صادر نمی‌کنند.

مفاهیم بازارگاه فروشنده و خدمت سکو

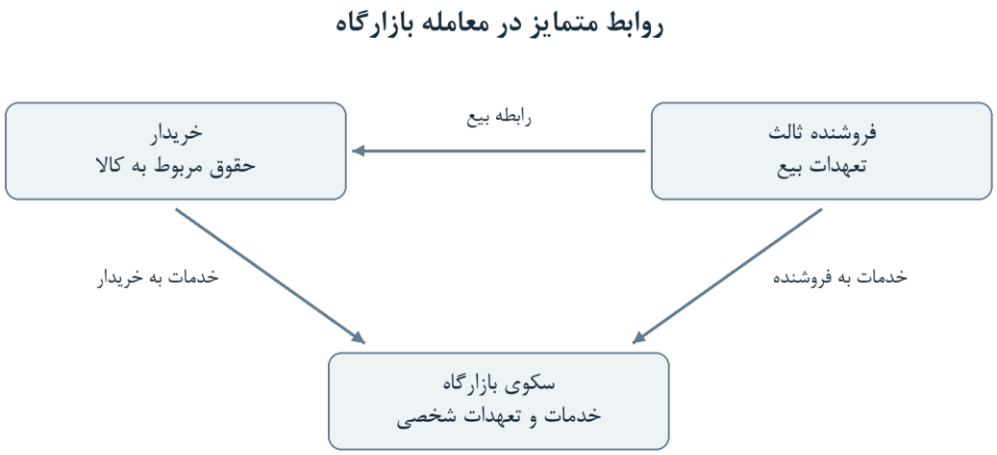
بازارگاه در تعریف عملیاتی این پژوهش، محیطی است که امکان عرضه کالا و برقراری معامله با فروشندگان مستقل را فراهم می‌کند. این تعریف برای انتخاب اسناد مفید است، اما پاسخ به عنوان حقوقی سکو را در خود ندارد. عنوان حقوقی از اوصاف رابطه، متن اسناد و قواعد قابل اعمال به دست می‌آید. به عنوان نمونه، واسطه بودن در معرفی خریدار و فروشنده، با تعهد به نگهداری یا بازگرداندن وجه قابل جمع است. همچنین اداره سامانه می‌تواند با ارائه اطلاعات یا تبلیغ شخص سکو همراه شود. هر فعالیت باید در رابطه مربوط تحلیل شود.

فروشنده ثالث، شخصی است که تعهدات اصلی بیع به او منتسب است. معرفی در صورت‌حساب، هویت اعلام‌شده پیش از عقد، مفاد ایجاب و قبول و سایر اسناد معامله می‌توانند در احراز این انتساب مؤثر باشند. پژوهش حاضر از یک علامت منفرد مانند رنگ صفحه، نشان تجاری یا دریافت کارمزد، نتیجه فروشندگی نمی‌گیرد. برعکس، اگر همه اسناد نشان دهند که شخص سکو در معامله برای خود اقدام کرده است، عنوان واسطه در بخشی از شرایط عمومی نیز باید در کنار آن اسناد و قواعد تفسیر سنجیده شود. جمع‌آوری این اسناد در معامله واقعی، خارج از مجموعه داده حاضر بوده است. [۱]، مواد ۱۹۱، ۱۹۳، ۱۹۴ و ۲۲۴

خدمت سکو عنوانی گسترده برای موضوعاتی مانند فراهم کردن محیط عرضه، انتقال اطلاعات، پردازش وجه، مدیریت درخواست مرجوعی یا پشتیبانی است. نام خدمت، درجه تعهد را معین نمی‌کند. در متن هر سند باید میان وعده انجام یک اقدام، تعهد به مراقبت متعارف و تضمین نتیجه تفاوت گذاشت. جمله‌ای که

فقط اختیار مداخله می‌دهد با جمله‌ای که انجام اقدام را بر عهده می‌گیرد یکسان نیست. همچنین ذکر امکان ثبت درخواست، به خودی خود تضمین پذیرش هر درخواست محسوب نمی‌شود. این تفکیک در بازخوانی بندهای باسلام یکی از اصلاح‌های مهم کدگذاری بوده است.

شکل ۱ رابطه بیع را از دو رابطه خدماتی متمایز می‌کند. رابطه سکو با فروشنده ممکن است مبنای دریافت کارمزد یا اختیار برداشت از طلب او باشد، در حالی که رابطه سکو با خریدار می‌تواند موضوع تعهد اطلاعاتی یا بازپرداخت قرار گیرد. وجود یکی از این روابط، محتوای دیگری را بدون دلیل تغییر نمی‌دهد. پیکان‌ها در شکل، رابطه مورد بررسی را نشان می‌دهند و از آنها مسئولیت تضامنی یا ضمان همه دیون طرف دیگر استنباط نمی‌شود.



شکل ۱ تفکیک سه رابطه قراردادی

منبع شکل ۱: ترسیم تحلیلی نگارنده بر پایه مواد ۲۱۹ تا ۲۲۱ و ۲۳۱ قانون مدنی. [۱]

عیب عدم انطباق و خطر محصول

در ماده ۴۲۶ قانون مدنی، تشخیص عیب با عرف و عادت پیوند یافته است. تعریف عیب در ماده ۱ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان نیز به وضعی توجه دارد که ارزش اقتصادی کالا یا خدمت را کاهش می‌دهد. از این دو مبنا می‌توان نتیجه گرفت که صرف نارضایتی شخصی خریدار، بدون سنجش وصف مورد

توافق و معیار قانونی یا عرفی مربوط، برای انتساب عیب کافی نیست. در مقابل، پنهان بودن عیب نیز نباید فقط با قابل دیدن نبودن ظاهری یکی گرفته شود؛ ماده ۴۲۴، ناآگاهی مشتری در زمان بیع را در تعریف خود لحاظ می‌کند. [۱]، مواد ۴۲۳ تا ۴۲۶ [۴]، ماده ۱

عدم انطباق با وصف، تأخیر تحویل، آسیب در حمل و خطر ایمنی ممکن است با عیب کالا هم‌زمان شوند، اما عنوان‌های یکسانی نیستند. یک کالای سالم از نظر کارکرد ممکن است رنگ یا ظرفیت مورد توافق را نداشته باشد. کالایی که در هنگام تحویل سالم بوده، ممکن است در اثر استفاده نادرست آسیب ببیند. همچنین عیب موجود ممکن است خسارتی به مال دیگری وارد کند. در هر حالت، سند مربوط به وصف، زمان پیدایش عیب و منشأ خسارت اهمیت متفاوتی دارد. این پژوهش از کنار هم قرار گرفتن عنوان‌ها، وحدت مبنا یا وحدت شخص مسئول نتیجه نمی‌گیرد.

تمایز میان نقص ارزش خود کالا و زیان ناشی از آن، در موضوع پژوهش تعیین‌کننده است. حق ارش به رابطه ارزش سالم و معیوب و ثمن قراردادی مربوط می‌شود. خسارت ناشی از آسیب به مال دیگر یا تأخیر در اجرای تعهد مستقل، به عنصر زیان و سببیت نیاز دارد. اگر خریدار اصل وجه را به سبب فسخ مسترد می‌خواهد، موضوع مطالبه او لزوماً جبران خسارت نیست. همین تفکیک، پیش‌شرط بررسی جمله پایانی ماده ۲ قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان است. بدون آن، ممکن است هر بازپرداختی خسارت نامیده و سپس مشمول منع یا اجازه‌ای نامتناسب شود.

پیشینه و محل سهم پژوهش

نزدیک‌ترین مقاله داخلی، اثر حسینی مقدم، ایوبی و طالقان غفاری درباره مسئولیت فروشگاه‌های اینترنتی است. در صفحات ۲۷۷ تا ۲۷۹، مشاهده و تأیید شروط، تأثیر نقش سکو و ارکان مسئولیت قراردادی و غیرقراردادی بررسی شده‌اند. بنابراین پرداختن به محصول معیوب یا ساختن جدول نقش‌ها به تنهایی سهم تازه‌ای نیست. فاصله این پژوهش با آن اثر، در جدا کردن پرسش ورود شرط به قرارداد از اثر ماهوی آن بر

وعده مستقل، و در بررسی نسبت ذیل ماده ۲ با زیان ناشی از تخلف مستقل سکوست. این ارزیابی به متن خوانده‌شده محدود است و ادعای فقدان همه پژوهش‌های مشابه نیست. [۵]، صص ۲۷۷ تا ۲۷۹

آقاعباسی و داوری مرغزی موضوع گسترده‌تر خدمات در فضای مجازی را بررسی کرده‌اند و بر ضرر، رفتار زیان‌بار و سببیت تأکید دارند. کاربرد این اثر برای پژوهش حاضر، یادآوری لزوم تفکیک رفتار شخص سکو از رفتار فروشنده است. عنوان‌هایی مانند مسئولیت نیابتی یا مشارکتی، بدون احراز مبنای قابل اعمال در حقوق ایران، پاسخ نهایی مسئله حاضر قرار نمی‌گیرند. در این پژوهش، این عنوان‌ها به جای تحلیل منشأ تعهد و انتساب استفاده نشده‌اند. [۶]، صص ۲۳ تا ۳۰

در مسئله شروط، سه جهت‌گیری واقعی در منابع انتخابی دیده می‌شود. تقی‌زاده و احمدی نسبت به توسعه مقابله با شروط غیرمنصفانه از طریق انصاف مجرد و تعمیم ماده ۴۶ محتاط‌اند. عادل و شمس الهی، تفکیک انصاف شکلی و ماهوی و ظرفیت محدود قواعد عام را برجسته می‌کنند. فیضی چکاب، نوربخش و لکناهور نیز امکان احراز رضایت در قرارداد کلیک‌رپ را در پیوند با نمایش روشن شروط و حمایت مصرف‌کننده بررسی می‌کنند. این دیدگاه‌ها در فصل سوم به عنوان زمینه مقایسه به کار می‌روند؛ هیچ‌کدام رأی لازم‌الاتباع درباره قرارداد یک بازارگاه نیستند. [۹]، نتیجه‌گیری [۱۰]، نتیجه‌گیری [۱۱]، صص ۹۴ تا ۹۵

عبداللهی ویشکایی در بررسی انتقادی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان، بر کاستی‌های نظام جبران و فاصله ضمانت اجراهای سنتی عیب با حمایت گسترده‌تر از زیان‌دیده تأکید می‌کند. این منبع برای تشخیص تفاوت موضوعات جبران سودمند است، اما حل مستقیم دو تعارض خاص پژوهش حاضر به آن نسبت داده نمی‌شود. همچنین بخش‌های مربوط به مرجع رسیدگی در مقاله تاریخی‌اند و بدون بررسی مقررات بعدی مبنای تعیین مرجع جاری قرار نگرفته‌اند. [۱۲]، صص ۶۶ تا ۶۸

در منابع خارجی، چکیده اولفبک و وربروگن دشواری انطباق الگوی بازارگاه با مسئولیت محصول و رجوع به قواعد عمومی را در زمینه بررسی‌شده در سال ۲۰۲۲ مطرح می‌کند. استفاده از این منبع به همان چکیده

محدود است. مقاله ولدت، در جلد ۲۰۲۵، تفکیک خدمات تکمیل سفارش از بازارگاه و فاصله هدف تقنینی با اثر عملی آن را بررسی می‌کند. این دو اثر برای احتیاط در انتقال عنوان‌های خارجی مفیدند. از آنها قانون جاری اروپا در ۲۰۲۶ یا حکم حقوق ایران استخراج نشده و داده مصاحبه خارجی نیز به پژوهش حاضر منتسب نشده است. [۷] [۸]، مقدمه و نتیجه

روش گردآوری و انتخاب اسناد

روش پژوهش کیفی، اسنادی و تحلیلی حقوقی است. انتخاب متن‌ها هدفمند و تابع پرسش‌ها بوده است. چهار قانون محوری به سبب ارتباط مستقیم با تعهد، عیب، حمایت مصرف‌کننده و سببیت انتخاب شدند. منابع اجباری پرونده دوباره بررسی شدند و برای دو مسئله تفسیری، جست‌وجوی تکمیلی دکترین انجام شد. از اسناد سکوها، متن رسمی منتشرشده در دامنه خود سکو، بر نقل‌های تجاری یا نوشته‌های بدون نسخه ترجیح داده شد. معیار ورود سند، قابلیت انتساب، خوانایی، ارتباط موضوعی و امکان تعیین محل گزاره بود.

گردآوری اولیه بر عنوان مقاله‌های اجباری، شروط غیرمنصفانه، تعهد بازپرداخت، ماده ۲ و پایان‌نامه‌های بازارگاه متمرکز بود؛ برای آن مرحله، تاریخ و شمار کامل نتایج هر پرس‌وجو محفوظ نیست. از این نقص، سابقه جست‌وجوی بازسازی‌شده تولید نشد. چرخه تکمیلی زیر واقعاً در ۳۱ اکتبر ۲۰۲۶ اجرا شد. نتیجه، خروجی قابل مشاهده ابزار وب است، نه شمار جامع کل نمایه پایگاه. معیار ورود، متن اصلی قانون یا ناشر و ارتباط مستقیم بود؛ بازنشر بدون متن یا مطلب نامرتبط کنار گذاشته شد.

جدول ۲. ردپای جست‌وجوی تکمیلی

عبارت دقیق یا مسیر	بستر و تاریخ	نتیجه و تصمیم
site:jplr.atu.ac.ir «شروط غیرمنصفانه» «تقی»	جست‌وجوی وب، ۳۱ اکتبر ۲۰۲۶	نتیجه نمایش‌داده‌شده نداشت؛ منابع ۹ و ۱۰ از متن ناشرِ موجود حفظ و بازخوانی شدند

عبارت دقیق یا مسیر	بستر و تاریخ	نتیجه و تصمیم
site:jplr.atu.ac.ir «کشف عنصر» «رضا»	جست‌وجوی وب، همان تاریخ	نتیجه نمایش‌داده‌شده نداشت؛ PDF ناشرِ منبع ۱۱ برای مشخصات کنترل شد
site:ganj.irandoc.ac.ir «مسئولیت مدنی» «بازارگاه»	جست‌وجوی وب، همان تاریخ	نتیجه نمایش‌داده‌شده نداشت؛ این جست‌وجوی نمایه، جای جست‌وجوی جامع داخل گنج نیست
«ماده ۲» «فسخ» «تعهد مستقل» «سکو»	جست‌وجوی وب، همان تاریخ	وبلاگ و بازنشرهای نامرتبط نمایان شد؛ رأی اولیه مستقیم وارد مجموعه نشد
«آیین نامه» «مواد (۳۸) و (۴۲)» site:rc.majlis.ir	جست‌وجوی وب، همان تاریخ	نتیجه نمایش‌داده‌شده نداشت؛ اصل مصور دولتی احراز نشد
بازکردن مستقیم قرارداد باسلام و متن آیین‌نامه	دامنه باسلام و ایران‌کدیفای، همان تاریخ	قرارداد ۱۲۰ بندی و مواد ۱ و ۲ آیین‌نامه خوانده و برای تحلیل مهلت و استثناها وارد شدند

نسخه بازنشرشده آیین‌نامه در منبع ۱۷، متن مقرره را در دسترس گذاشت؛ تصویر اصل مصوبه رسمی احراز نشد و این سطح منبع در کتابنامه مشخص است. نبود نتیجه در پرس‌وجوی گنج، دلیل نبود پایان‌نامه مشابه نیست. همچنین رأی اولیه رسمی درباره دو تعارض خاص پژوهش در منابع احرازشده حاضر نیست؛ نتیجه این مطالعه ترجیح تفسیری است، نه گزارش رویه لازم‌الاتباع. چکیده اولفبک و وربروگن نیز همچنان فقط در سطح چکیده استفاده می‌شود.

در مورد سکوها، مسیر اولیه دسترسی به شروط باسلام کامل نبود، اما پیوند رسمی صفحه اصلی به قرارداد ۱۲۰ بندی دسترسی داد. متن آن قرارداد و صفحه اعتماد ثبت شد. از دیجی‌کالا، مقدمه و سرفصل‌های صفحه شرایط و متن قابل خواندن صفحه رویه مرجوعی در دسترس قرار گرفت. بند تفصیلی سلب مسئولیتی که متنش خوانده نشده، به آن سکو نسبت داده نشده است. این تفاوت دسترسی، علت

نامتقارن بودن عمق تحلیل دو سکوست؛ انتخاب متن‌ها برای رسیدن به نتیجه یکسان درباره هر دو انجام نشده است. [۱۳] [۱۴] [۱۵] [۱۶]

کدگذاری و کنترل تفسیر

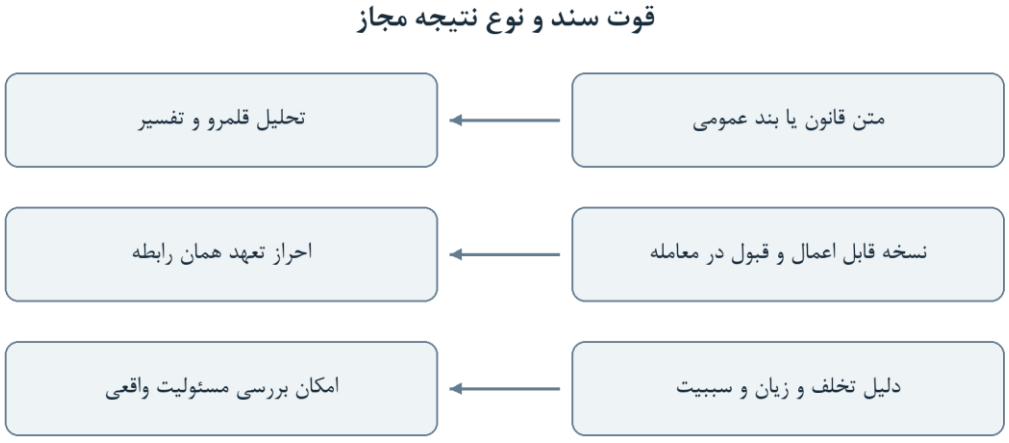
فیش تحلیل، ده محور اصلی خواسته‌شده در طرح را ثبت می‌کند: نقش، تعهد، مطالبه، تخلف، زیان، سببیت، شرط، دفاع، تفسیر رقیب و نتیجه محدود. مشخصات منبع و محل گزاره نیز به آن افزوده شده‌اند. نقش، توصیف فعالیت یا عنوان ادعاشده در سند است. تعهد، الزام قابل انتساب پس از تحلیل متن و قانون است. مطالبه، خواسته متناسب با همان الزام است. کد تخلف در اسناد عمومی غالباً به صورت شرط احراز نوشته شده، زیرا سند عمومی وقوع نقض در یک معامله را نشان نمی‌دهد.

در مجموع ۲۱ فیش تکمیل شد که ۹ فیش آن به گزاره‌های قانونی و ۱۲ فیش به اسناد عمومی مربوط است. این عدد، اندازه نمونه انسانی یا تعداد پرونده‌های تخلف نیست و هیچ درصد مسئولیتی از آن محاسبه نشده است. کارکرد شمارش، کنترل پوشش محورهای تحلیل است. برخی فیش‌ها چند بند مرتبط را به عنوان یک واحد تفسیری ثبت می‌کنند؛ بنابراین شمار فیش با تعداد مواد قانون یا بندهای قراردادی یکسان نیست. برای هر نتیجه در فصل چهارم می‌توان به فیش و محل اصلی آن رجوع کرد.

کنترل اولیه، قیددار بودن بازپرداخت، تفاوت اختیار و تعهد، و بقای مراجعه قانونی پس از مهلت داخلی را آشکار کرد؛ بااین‌حال، موضوع پیش از ارسال در فیش ۱۴ هنوز به اندازه کافی تفکیک نشده بود. در کنترل اصلاحی، شش فیش ۷، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶ و ۲۰ با بازخوانی مأخذ موجود و تطبیق گزاره و نتیجه بازبینی شدند. در فیش ۲۰ که متن تفصیلی در دسترس نبود، فقط مرز عدم استنتاج از سرفصل کنترل شد. این کنترل در همان روز و توسط نگارنده انجام شد؛ بازکدگذاری مستقل نیست. موضوع زمانی بند ۹۷، حق انصراف و هزینه بند ۹۹، و مرز اختیار مالی از این مقایسه به متن منتقل شدند. مشخصات مقاله کلیک‌رپ نیز با صفحات نخست و آخر PDF کنترل شد.

فاصله دو هفته بازکدگذاری پیشنهادی پروپوزال رعایت نشده است. به جای ادعای اجرای آن، تغییر روش به کنترل مستقیم مأخذ موجود، ثبت نتیجه پیشین و اصلاح‌شده، و نوشتن تفسیر مخالف محدود شد؛ علت، انجام اصلاح در چرخه جاری و تمرکز بر خطاهای موضوع و قلمرو بود. این جایگزین برای کشف خطای ارجاع و قیود متن مفید است، ولی اثر حافظه نگارنده را حذف نمی‌کند. داور دومِ کدگذاری و ضریب توافق وجود ندارد و پایایی بین‌کدگذار ادعا نمی‌شود. مجموعه ۲۱ فیش حفظ شد و گزاره‌های تکمیلی در همان واحدهای مرتبط ثبت شدند.

شکل ۲ نشان می‌دهد چرا داشتن متن عمومی فقط یکی از مراتب دلیل است. از متن می‌توان درباره قلمرو و تفسیر بحث کرد. برای انتساب به یک معامله، نسخه قابل اعمال و قبول لازم است. برای خسارت واقعی، دلیل تخلف، زیان و سببیت نیز باید فراهم شود. این شکل مبنای نقاط توقف در تحلیل اسناد است؛ نبود داده معامله با فرض مطلوب پژوهش پر نشده است.



شکل ۲ مراتب سند و حد استنتاج

منبع شکل ۲: تحلیل نگارنده بر پایه ماده ۱۲۵۷ قانون مدنی و مواد ۱۲ تا ۱۵ قانون تجارت الکترونیکی. [۱] [۳]

منطق ترجیح تفسیر و حدود اعتبار پژوهش

در ترجیح تفسیر، ابتدا موضوع و قلمرو حکم خاص بررسی می‌شود. سپس معنای عرفی الفاظ و ارتباط بخش‌های سند، و پس از آن سازگاری تفسیر با مجموعه قواعد مرتبط سنجیده می‌شود. اصل لزوم، قاعده مهمی است، اما فقط درباره قرارداد واقع‌شده مطابق قانون اعمال می‌شود. به همین جهت، استناد به لزوم نمی‌تواند بررسی ماده ۴۶ را حذف کند. در جهت مقابل، استناد به حمایت از مصرف‌کننده نیز اجازه نمی‌دهد تعهدی فاقد منشأ به سکو منتسب شود. دلیل ترجیح باید از این مراحل قابل بازسازی باشد. [۱]، مواد ۱۰، ۲۱۹، ۲۲۴ و ۲۲۵ [۳]، ماده ۴۶

دو روش رقیب نیز بررسی و کنار گذاشته شدند. روش امتیازدهی به میزان مداخله سکو، ظاهر ساده‌ای دارد، اما بدون پشتوانه قانونی نمی‌توان از مجموع امتیازها به مسئولیت رسید. روش دیگر، یکسان گرفتن همه بازارگاه‌ها بر اساس عنوان خوداظهاری آنهاست. این روش تفاوت خدمات و وعده‌های شخص سکو را حذف می‌کند. روش منتخب، تفسیر هر رابطه و خواسته بر اساس عناصر آن است. مداخله اقتصادی در این روش قرینه است و باید به دلیل حقوقی متصل شود؛ عنوان واسطه نیز داده اولیه توصیف رابطه است و از سنجش متن و قانون معاف نمی‌شود.

اعتبار درونی پژوهش با ثبت تفسیر رقیب، اشاره به مواد قانونی مشخص و گزارش اصلاح کدها تقویت شده است. بااین‌حال، کنترل نویسنده جای ارزیابی مستقل یا رسیدگی قضایی را نمی‌گیرد. اعتبار بیرونی نیز به سبب انتخاب هدفمند اسناد و نبود پرونده‌های معامله محدود است. چارچوب به عنوان ابزار پرسش و استدلال قابل استفاده است، اما احتمال موفقیت دعوا، نرخ تخلف یا رفتار واقعی همه سکوها را اندازه نمی‌گیرد. این تمایز در فهم نتیجه نهایی ضروری است و مانع تبدیل تحلیل متن به گزارش تجربه‌ای می‌شود که اجرا نشده است.